



# POSGRADOS

Maestría en

## Administración De Empresas, Mención Gestión de Proyectos

RPC-SO-30-NO.502 -2019

Opción de Titulación:

Artículos profesionales de alto nivel

Tema:

Impacto de la pandemia COVID-19 en la cartera de crédito de las Cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Guayaquil.

Años: 2020-2021

Autor(es)

José Luis Rada Pazmiño

Director:

Luis Felipe Centeno Rodríguez

GUAYAQUIL – Ecuador  
2023

**Autor(es):**



**José Luis Rada Pazmiño**

Economista

Candidato a Magíster en Administración de Empresas, Mención  
Gestión de Proyectos en Administración de Empresas por la  
Universidad Politécnica Salesiana-Sede Guayaquil  
jrada@est.ups.edu.ec

**Dirigido por:**



**Luis Felipe Centeno Rodríguez**

Magíster en Administración de Empresas

Economista

lcenteno@ups.edu.ec

Todos los derechos reservados.

Queda prohibida, salvo excepción prevista en la Ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra para fines comerciales, sin contar con autorización de los titulares de propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual. Se permite la libre difusión de este texto con fines académicos investigativos por cualquier medio, con la debida notificación a los autores.

DERECHOS RESERVADOS

2023 © Universidad Politécnica Salesiana.

GUAYAQUIL– ECUADOR – SUDAMÉRICA

**José Luis Rada Pazmiño**

Impacto de la pandemia COVID-19 en la cartera de crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la ciudad de Guayaquil. Años: 2020-2021

## **DEDICATORIA**

Le dedico el presente trabajo a mis padres Jorge Luis y María Sara quiénes siempre estuvieron alentándome a ir más allá en cuanto a conocimiento y aprendizaje se refiere, han sido el faro de luz que guío mis pasos desde la infancia.

*José Luis*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios en primer lugar, a mis Padres Jorge Luis y María Sara que sentaron las bases de la persona que soy, a mis hermanos Joan, Roberto, Luis Fernando y Jorge Luis, que siempre han estado a mi lado animándome, a mis hijos Giuliana Marisa y Joaquín Eduardo, que son mi razón de ser, así como a todas aquellas personas que han sumado su granito de arena en mi crecimiento profesional y personal.

*José Luis.*

## Tabla de Contenido

---

Resumen.....	7
Abstract .....	8
1. Introducción.....	9
2. Determinación del Problema .....	12
3. Marco teórico referencial.....	16
3.1 Marco conceptual.....	16
3.2. Bases teóricas.....	26
3.3. Hipótesis.....	30
4. Materiales y metodología.....	31
5. Resultados y discusión.....	35
6. Conclusiones .....	46
Referencias .....	48

# Impacto de la pandemia COVID-19 en la cartera de crédito de las Cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Guayaquil. Años: 2020-2021

Autor(es):

Econ. Jose Luis rada Pazmiño

## Resumen

---

La pandemia surgida a comienzos del año 2020, trastocó todos los sectores de la economía mundial y nacional; el sector financiero de economía popular y solidaria, fue golpeado duramente, ya que existieron limitantes al crédito especialmente de consumo, las captaciones que recibían eran mínimas. En esta investigación se plantea el siguiente objetivo general: Analizar el impacto de la pandemia COVID-19 en la cartera de crédito de las Cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Guayaquil, en los años 2020-2021. La investigación tiene como unidad de análisis la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS), Superintendencia de Economía, Popular y Solidaria (SEPS), donde se recopilará la información con el fin de analizar el comportamiento de la cartera crediticia de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil, la cual forma parte importante de este estudio de investigación; la muestra será de 34 cooperativas de ahorro y crédito que pertenecen a Guayas. Los resultados fueron: Los principales destinos de la cartera de las entidades de la economía popular y solidaria están en las actividades de: comercio (12%), transporte (9%) agricultura (7%), manufactura (4%), actividades profesionales (4%) y otros servicios (5%), que juntamente con las actividades no productivas (52%), representan más del 90% del total de la cartera, que en su mayoría han presentado una caída en ventas entre el 16% y 30%. Concluyendo que la recuperación y el restablecimiento de la economía requerirán de políticas que permitan apoyar a microempresarios, las pequeñas y medianas empresas y a la población en general, que aseguren su bienestar, pero al mismo tiempo, se garantice el empleo de la mayor parte de la población.

### **Palabras clave:**

Cartera de crédito, cooperativas de ahorro y crédito, economía popular y solidaria, emprendimientos.

## Abstract

---

The pandemic that emerged at the beginning of the year 2020, disrupted all sector of the Word and National economy; the financial sector of the popular and solidarity economy was hit hard, since there were limitations on credit, especially for consumption, the deposits they received were minimal. In this research, the following general objective is proposed: Analyze the impact of the COVID-19 pandemic on the credit portfolio of savings and credit cooperatives in the city of Guayaquil, in the years 2020-2021. The investigation has as its unit of analysis the Superintendence of Banks and Insurance (SBS), Superintendency of Economy, Popular and Solidarity (SEPS), were information will be collected in order to analyze the behavior of the credit portfolio of savings and loan cooperatives, credit of the city of Guayaquil, which is an important part of this research study; the simple will be 34 savings and credit cooperatives that belong to Guayas. The results were: The main destinations of the portfolio of the entities of the popular and solidarity economy are in the activities of: commerce (12%), transport (9%), agricultura (7%), manufacturing (4%), profesional activities (4%) and other services (5%), which together with non-productive activities (52%), represent more tan 90% of the total portfolio, most of which have presented a drop in sales between 16% and 30%. Concluding that the recovery and reestablishment of the economy will require policies that support microentrepreneurs, small and médium-sized enterprises, and the population in general, that ensure their well-being, but at the same time, guarantee the employment of most of the population.

**Palabras clave:**

Credit portfolio, savings and credit cooperatives, popular and solidarity economy, entrepreneurship.

# 1. Introducción

---

La paralización económica causada por la pandemia afectó la demanda de bienes y servicios en el mercado, es decir, los consumidores finales preferían otros productos para satisfacer sus necesidades, en ocasiones eran bienes o servicios de poco valor, considerando que el ingreso familiar era limitado y los despidos eran masivos, provocando una recesión en el aparato productivo nacional y local, parecido a un escenario bélico.

La tasa de interés era un problema en el año 2020 porque registró un leve incremento con relación al año anterior, y el crédito con mayor problema era el de consumo, registrando una pequeña alza en el mes de junio del año 2020 de 17,3%, mientras que estas tasas no pueden ser mayores al 2%. (Tenorio, Veintimilla, & Reyes, 2021)

A nivel nacional, la Superintendencia de Bancos sostuvo que la cartera de crédito en el mes de mayo del año 2020 ascendió a 43.039 millones de dólares, de los cuales el 24% pertenecía al sector de cooperativas de ahorro y crédito, el problema radica en que muchos emprendimientos no lograron sostenerse dentro del mercado, y los emprendedores o dueños quedaban con las deudas contraídas con la entidad financiera, sin un posible refinanciamiento, en espera de que se levantas las restricciones de movilidad, y nuevas medidas sanitarias impuestas por el Gobierno Nacional para prevenir el contagio. (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2021)

En lo antes expuesto se basa el trabajo de investigación, ya que existen algunos referentes teóricos y estudios previos que hacen relevancia al análisis del impacto de la pandemia en la cartera de crédito de las instituciones financieras de Ecuador y Guayaquil.

El trabajo es relevante desde la práctica porque, la Universidad Politécnica Salesiana (UPS) abre un abanico de posibilidades para poder desarrollar

conocimientos y estudios científicos, aplicando los conocimientos obtenidos en la especialización, además de brindar con el apoyo suficiente con herramientas o instrumentos para poner en práctica las investigaciones que se proponen.

Así mismo, la investigación tiene un aporte social, porque brinda conocimientos nuevos a través de este estudio, a la comunidad educativa en general, dejando la posibilidad de realizar otros estudios en tiempo y espacio por estudiantes o docentes, donde se propongan indicadores medibles o cuantificables para evaluar de mejor manera los problemas del crédito y tomar decisiones acertadas en función de la sociedad actual. (Santana, 2021)

La técnica utilizada será la documental, donde se extraerá la información, de instituciones de renombre a nivel nacional, como la superintendencia de bancos, utilizando el instrumento de la ficha de recolección de datos, donde se agruparán los resultados para realizar tablas y figuras y posteriormente analizarlas a través de la estadística inferencial, y así evaluar el comportamiento del crédito en los emprendimientos.

La metodología utilizada es a través del análisis documental, que permitirá evaluar el impacto de la pandemia en la cartera de crédito de las cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Guayaquil.

Se plantea el siguiente objetivo general:

Analizar el impacto de la pandemia COVID-19 en la cartera de crédito de las Cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Guayaquil, en los años 2020-2021.

Mientras que los objetivos específicos son:

Examinar el comportamiento de la cartera de crédito en las Cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil, años 2020-2021.

Identificar las políticas crediticias adoptadas por las Cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil en los años 2020-2021.

Proponer medidas alternativas crediticias en las Cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil, para reducir el impacto de la pandemia.

Para dar cumplimiento a estos objetivos de investigación, se propone la siguiente estructura:

En el primer apartado se presentará el problema de investigación, con sus causas y consecuencias, a través del árbol del problema, para diagnosticar y analizar el tema abordado.

En el segundo capítulo, se presentará el marco referencial, compuesto por los conceptos básicos referentes a las variables estudiadas, las bases teóricas, y la hipótesis sugerida con la variable independiente y dependiente.

En el tercer apartado se exponen los materiales y métodos a estudiar, con sus debidas técnicas e instrumentos utilizados, la población y muestra donde se estudiará el problema.

Para posteriormente exponer los resultados obtenidos de la recolección de información y proceder a concluir con el cumplimiento de objetivos en la investigación.

## 2. Determinación del Problema

---

Actualmente las cooperativas de ahorro y crédito son un pilar fundamental dentro de la economía de estructura familiar, las mismas que presentan una serie de problemas que se han agudizado con el surgimiento de la pandemia originada por COVID 19, y que paralizó y ralentizó las actividades a nivel mundial; y el sector financiero y bancario, no fue la excepción.

Las cooperativas de ahorro y crédito presentan un riesgo crediticio elevado, como problema principal, y que es causado por una incorrecta aplicación de las 6 “C” del crédito, (carácter, capacidad, capital, condiciones, colateral y confianza).

El carácter hace referencia a la evaluación subjetiva que realizan las cooperativas para analizar el historial del solicitante o dueño del negocio, aquella que no es suficientemente soportada con los documentos que le brinden confianza al deudor.

La capacidad es el soporte que las entidades requieren para determinar si el deudor cuenta con la solvencia de pago. El capital por su parte es la inversión que el solicitante posee en su negocio o en un activo fijo, por lo general eso no es examinado frecuentemente por las cooperativas.

El colateral es la maquinaria, cuentas por cobrar e inventarios que posee el deudor para solventar sus pagos, así mismo, esto no es un requisito esencial y básico al solicitar un crédito con las cooperativas, y mucho menos en estado de emergencia sanitaria.

Las condiciones es la evaluación general de la situación económica de la empresa y del sector, que es evidente que al estar en emergencia sanitaria, muchos sectores se encuentran reactivándose económicamente, por lo que no es un requisito focalizado a la garantía de su cumplimiento de pago.

Toda esta causa de la incorrecta aplicación de las 6 “C” del crédito, hace incrementar la cartera vencida o de morosidad, por lo que hace vulnerable la estabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito.

Otra de las causas del aumento del riesgo crediticio, son las políticas gubernamentales aplicadas al sector durante la pandemia, muy flexibles y de condonación de deuda y ampliación de pago sin requisitos para los deudores, por lo que el sector de las cooperativas se tornó muy rígido, impactando en el aumento del retraso de cobros, es decir en la morosidad de cartera.

El personal es poco capacitado para laborar y realizar análisis y concesión crediticia, por lo que se pone en riesgo de insolvencia a las cooperativas de ahorro y crédito.

Chicaiza (2021), en su trabajo de investigación referente a la pandemia originada por COVID 19 y su incidencia en los créditos a los segmentos 1 y 2 de instituciones financieras de economía familiar solidaria, con una investigación mixta se utilizó una muestra de 9 instituciones en la provincia de Tungurahua, para poder comprobar la hipótesis a través de fichas documentales, obteniendo como resultado principal que el crédito se redujo en el primer semestre del año 2020, recuperándose en el segundo semestre del mismo año, con el levantamiento de medidas de bioseguridad por el gobierno nacional.

Otro estudio efectuado por Kunt, Pedraza, & Ortega (2020), donde analizan la crisis económica y financiera ocasionada por COVID 19, evaluando las políticas incorporadas por los bancos, y otras medidas, obteniendo como resultado que existió un rendimiento muy limitado en las acciones bancarias cuando inició la pandemia, esto logró recuperarse en el mercado con acciones profundas de la banca y apoyo del gobierno nacional, los bancos experimentaron una de las más grandes crisis, donde existieron pérdidas profundas. (Kunt, Pedraza, & Ruiz, 2021)

Nurul, Suparmin, Yusuf, Ismal & Sitompul (2020), realizaron un estudio sobre la canalización de fondos de una entidad financiera en épocas de pandemia, evaluaron los desembolsos que realizó la banca, y las políticas que se

implementaron para la recuperación de cartera, ya que en la población existió una debilidad por cumplir con los créditos colocados, esto fue un punto por el cual se evaluaron los acuerdos a los que llegaron con algunos deudores, ya que se quedaron sin empleo. (Nurul, Suparmin, Yusuf, Ismal, & Sitompul, 2020)

El estudio realizado por Arciniegas & Pantoja (2020), evalúa los créditos que han colocado en Imbabura, de manera cuantitativa, señalando que estas instituciones muestran riesgos financieros altos y limitan la colocación de créditos, pues no evalúan de manera pertinente la capacidad de pago de los solicitantes, adicional a eso en época de pandemia, muchos deudores que mantenían fiel cumplimiento con los créditos, llegaron a no pagar dichas deudas. (Arciniegas & Pantoja, 2020)

De acuerdo con el autor Ticona (2017), expone los factores principales que influyen en la colocación de créditos a un solicitante, en primer lugar la liquidez o solvencia que tenga la entidad financiera es vital, además de la capacidad de pago del solicitante. El análisis de solvencia lo realizó a 6 instituciones financieras de economía popular y solidaria en la región Puno, hallando como factor principal en la morosidad de cartera en estas instituciones fue la insolvencia de las familias, provocado por el desempleo y el limitado ingreso familiar. (Ticona, 2017)

La investigación realizada por Catucuago (2020) enfocada al crédito colocado en el segmento 1 en Ecuador, es un estudio descriptivo, afirmando que el rendimiento y el patrimonio es aceptable en un 9,71%, aunque el estudio afirma que faltan políticas crediticias y una metodología de estudio eficiente para mejorar la capacidad y colocación de los créditos. (Catucuago, 2020)

## **Formulación del problema**

### ***Problema general:***

¿Cuál fue el impacto de la pandemia COVID-19 en la cartera de crédito de las Cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Guayaquil, años 2020-2021?

**Problemas específicos:**

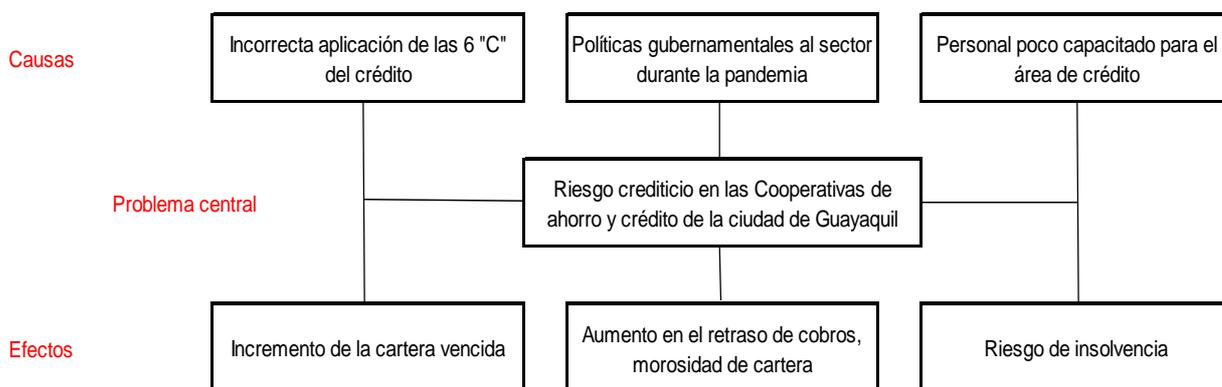
¿Por qué la pandemia influye en el comportamiento de la cartera de crédito en las Cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil, en los años 2020-2021?

¿Cómo la pandemia influye en las políticas crediticias adoptadas por las Cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil?

¿De qué manera el diseño de medidas alternativas crediticias en las Cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil, reducirán el impacto de la pandemia?

**Causas y efectos del problema**

A continuación, se presenta el diagrama causa-efecto:



## 3. Marco teórico referencial

---

### 3.1 Marco conceptual

#### **Actividades económicas:**

Afirma Téllez (2015), “Es aquella especialización o destreza que posee un individuo para realizar alguna tarea, y de la cual se generan fuentes de ingreso para una unidad productiva o de forma personal” (p. 345).

#### **Acreedor:**

Es la institución financiera que brinda el servicio de colocación de crédito a los clientes, que se convierten en deudores, esta actividad legal, tienen un contrato de por medio, en el cual, se fijan parámetros o cláusulas de cobros estipulados por la entidad financiera, junto con los intereses devengados, adjuntando la tabla de amortización y demás requisitos solicitados, dicho documento será debidamente firmados por las partes intervinientes. (Carrillo, 2019).

#### **Activos:**

Afirma Hernando (2019), “Son los recursos que poseen un determinado valor, y son propiedad de una empresa o persona natural, depreciándose o manteniéndose su valor original” (p. 65).

#### **Cartera vencida:**

Son los cobros en mora que registra una entidad financiera, y están generando intereses de mora, que deben ser cancelados por el deudor, de acuerdo al contrato estipulado y la ley vigente, además constituyen un riesgo para el

acreedor, porque no logra hacer efectivo y recuperar los flujos colocados a través del producto ofrecido. (Izar e Ynzunza, 2017, p. 51)

### **Clientes:**

De acuerdo con el autor Salvi (2014) lo define así:

Son las personas naturales o jurídicas que requieren un producto o servicio, para satisfacer una necesidad, cuyas transacciones pueden ser digitales o físicas, actualmente existen varios canales o alternativas de seguridad para efectivizar el pago, ayudando a dinamizar el mercado, sosteniendo el empleo y el consumo familiar. (Salvi, 2014, p. 15)

### **Control interno:**

Mendoza, García, Delgado, y Barreiro (2018) afirman que es una de las actividades administrativas y gerenciales, que contribuyen a mejorar la organización en una empresa, y es parte de la gestión administrativa, que junto con la planificación, la dirección y el seguimiento, ayudan a crear canales para proteger los bienes que posee la empresa y su producción o comercialización. (Mendoza et al., 2018)

### **Crecimiento empresarial:**

Delfín y Acosta (2016), afirma que:

Es el logro que la unidad productiva o comercial se plantea al inicio de sus actividades económicas, crecer es un anhelo de todo emprendedor y se obtiene en cada fase del proceso (productivo o comercial), a través del tiempo, con una gestión administrativa eficiente, que sea medible a través de indicadores que sean plasmados a través del tiempo, y herramientas que ayuden a consolidarlo. Uno de los indicadores son: la productividad, las ventas, los activos, entre otros. (Delfín y Acosta, 2016, p.1)

**Créditos:**

Es una opción financiera en la que un cliente solicita a una institución un financiamiento, el cual, está bajo sujeto a contrato legal, previa evaluación crediticia del solicitante. El acreedor debe evaluar la capacidad de pago y comprobar que puede hacer frente al monto solicitado, de acuerdo a los ingresos generados por el futuro deudor. Los créditos ayudan a dinamizar la economía, e inyectan liquidez al aparato productivo nacional, pues existe un mayor poder adquisitivo dentro de la economía (Cortez, 2018, p. 20). Estimulando nuevas plazas de empleo y mejorando el consumo de los hogares.

**Cuentas por cobrar:**

Velorio (2017), las conceptualiza de la siguiente manera:

Son las transacciones que una empresa registra en un período contable, y que significan derechos legales de cobro por un bien o servicio suministrado por la empresa (acreedor), hacia un cliente (deudor), y que éste no ha pagado. Estas recaudaciones que pueden ser en cuotas, van disminuyendo proporcionalmente a los cobros realizados por la empresa, y a su vez aumentando los ingresos. (MYPES del Distrito De Los Olivos-Lima 2014, 2016).

**Deudor o prestatarios:**

De acuerdo con el autor Gómez (2016) los define como:

Sujetos que requieren o solicitan dinero a una empresa prestataria, y que deben ser cancelados de acuerdo a lo pactado en un contrato legal entre ambas partes (acreedor y deudor). Estos sujetos pueden ser personas naturales o jurídicas y pueden recurrir a un crédito por diversos motivos; la característica principal de un deudor es su capacidad de pago, el cual debe cubrir los intereses devengados por el monto inicial solicitado, de acuerdo al período previsto en la tabla de amortización de la deuda. (Gómez, 2016, p. 81)

## **Emprendimiento:**

De acuerdo con Freire (2017), El concepto de emprendimiento surge de la necesidad que tenían los seres humanos de progresar a través unidades productivas que generen un crecimiento económico individual, generando ingresos para sus familias y que satisfagan las necesidades específicas de una población objetivo, estos proyectos asumen altos riesgos, aparte de generar empleo, trabajo y consumo. Cabe indicar que el emprendimiento es esencial dentro de las sociedades o grupos civiles, pues permiten buscar y generar innovaciones, aplicando conocimientos y experiencias que son transmitidas en cada generación, y van adquiriendo forma a través del tiempo, dependiendo del producto o servicio que se ofrezca dentro del mercado. (Freire, 2017).

En ese contexto, los emprendimientos son unidades productivas que han surgido tras observar una necesidad dentro de un nicho o mercado, y que generan dinamismo productivo y empleo, contribuyen a aumentar la competitividad empresarial en el país.

En el año 2017, Barragán, Milton, llegó a la conclusión que los emprendimientos se han ido transformando, y se han convertido en pequeñas y medianas empresas, constituyéndose en un pilar fundamental especialmente en economías en vías de desarrollo, con libre movilidad de capitales, pues varias familias dependen de estos ingresos para subsistir, y se mejoran su calidad de vida, varios miembros familiares se dedican a dicha actividad, sin necesidad de tener conocimientos técnicos o sofisticados en un área determinada. (Barragán, 2017).

En países de América Latina y el Caribe, principalmente, los emprendimientos han tomado gran fuerza dentro del mercado, poseen mayores ventajas, una de ellas es mayor poder adquisitivo y movilidad de capitales a gran escala, generación de empleo y aporte de valor agregado a la economía a través del consumo familiar.

Entre las desventajas de los emprendimientos es que muchos de ellos se ralentizan y no consideran fondos exclusivos ante externalidades negativas tales como: el clima, pandemias, políticas externas, entre otros; otra desventaja es la

falta de conocimiento administrativo y contable que poseen los dueños y no manejan adecuadamente las finanzas del emprendimiento; finalmente, se puede mencionar la falta de acceso a créditos productivos que contribuyan a mejorar el crecimiento del negocio.

El concepto que da el servicio de rentas, es que son proyectos que empiezan con pequeños capitales, muchas veces sin un lugar físico, sino también son considerados aquellos negocios que son en línea, y mejoran la calidad de vida del emprendedor o dueño de la idea de negocio (SRI, 2017).

#### **Entidad financiera:**

El autor Montesinos (2016) sostiene que:

Son instituciones legalmente conformadas y reguladas por el órgano competente en cada país, y están encargadas de canalizar el dinero circulante a la economía local y nacional, a través de captaciones o colocaciones de dinero (vía créditos), con el fin de brindar un servicio confiable y seguro a los clientes y así, generar dinamismo dentro del mercado de bienes y servicios. El órgano regulador de las instituciones o entidades financieras en el Ecuador, es la Superintendencia de Bancos. (Montesinos, 2016, p. 26)

#### **Estado de Resultados:**

Según el autor Espinoza (2016), lo define como:

Es un informe contable que emite una empresa en un período determinado, donde se reflejan las diversas operaciones que se han realizado, y se puede determinar si se han cumplido los objetivos y metas planteados inicialmente, y así tomar decisiones de financiamiento o colocación de fondos. Este informe puede ser anual, semestral, trimestral o mensual, según el requerimiento que tenga la empresa y la actividad económica que realice. (Espinoza, 2016, p. 6)

### **Estado de Situación Financiera:**

Según el autor Minda (2017) lo define de la siguiente manera:

Es el informe donde se reflejan las actividades que realiza la empresa, la solvencia y capacidad de pago de acuerdo a sus deudas contraídas. También se lo denomina balance general y contribuye a que las decisiones gerenciales sean tomadas apegadas a la realidad empresarial y su entorno micro y macro económico. (Minda, 2017, p. 15)

### **Fraude financiero:**

Es todo hecho ilícito que comete una persona o empresa, sabiendo que hace daño a un sujeto, obteniendo beneficio económico, a través de la manipulación y obtención de claves o suplantación de identidades, en la cual pasando filtros de seguridad cibernética, pueden consumir el hecho. En la actualidad es más frecuente el fraude financiero, debido al avance tecnológico y la creación de software que pueden suplantar identidades y leer codificaciones sin problemas, superando barreras de seguridad. Estos actos son penalizados por la ley en el Ecuador y deben ser procesados para que cumplan con la sentencia dictada por el Juez competente (Besterio, 2016, p. 32).

### **Gestión de cobranza:**

Según el autor Olmedo (2019) lo define como:

Los procesos de seguimiento y monitoreo que realiza una entidad o empresa encargada a los deudores que han caídos en mora o incumplimiento de pago, mediante una planificación previa, se organizan para cubrir con todos los clientes impagos y así recuperar la cartera vencida. (Olmedo, 2019)

### **Ingresos:**

Son las entradas de dinero que posee una empresa en un período determinado, producto de sus ventas de bienes y/o servicios.

Estos flujos dependen de las actividades económicas que realice la empresa, y estas entradas pueden ser canalizadas en efectivo, cheque o cuotas., representan parte de la utilidad que tendrá la empresa en el año contable. (Córdova, 2018, p. 48)

Los ingresos ayudan a tomar decisiones financieras correctas, a mejorar las políticas internas de las empresas, con el fin de ir ganando mercado y posesionarse en el mismo.

#### **Liquidez:**

Es el dinero disponible y en efectivo que posee la empresa, y en la cual, puede hacer uso en cualquier momento determinado, según las necesidades y disposiciones del Departamento Financiero, dadas por la gerencia general, cuyas transacciones deben quedar debidamente soportadas y asentadas en las cuentas correspondientes. (Pérez E. , 2018)

#### **Manual de políticas crediticias:**

Es el documento donde se encuentran los lineamientos y estatutos internos de una empresa, y que hacen referencia al manejo financiero de la entidad, según las decisiones de cada gerente. (Rodrigo, 2018, p. 39)

Este manual ayuda a mantener una panificación adecuada y acorde en la gestión de cobros, a canalizar de manera viable los flujos de dinero desde el acreedor hacia el deudor y viceversa.

#### **Morosidad:**

La morosidad según Martínez (2016) es:

El importe que ha sido vencido y que el sujeto deudor no ha cancelado, ni parcial ni totalmente su compromiso de pago en la fecha estipulada en la acción contractual con el acreedor, los plazos se encuentran vencidos a la fecha y han comenzado a generar intereses por mora y gestión de cobranzas, quedando así

identificado el sujeto como moroso, y bajando su puntuación en el historial crediticio. (Martínez, 2016, p. 75)

Cuando la cartera de morosidad de una empresa es muy alta, registra un riesgo financiero, de insolvencia, es necesario mostrar mecanismos de apoyo a través de diversas alternativas para subsanar los compromisos de pago.

### **Objetivo de los Estados Financieros:**

Según Besteiro (2016), afirma:

Los Estados Financieros son informes que reflejan la situación que posee la empresa, y el objetivo principal es contribuir a precisar de mejor manera la toma de decisiones gerenciales, de solicitar préstamos a través de créditos, leasing; o de colocar fondos a través de reinversión de utilidades u otro mecanismo. (Besteiro, 2016, p. 42)

### **Organización:**

Es una fase de la planificación financiera y que ayuda a un manejo correcto de las finanzas dentro de una empresa, organizar es crear espacios para las actividades que se realicen, sin dejar de lado ninguna, por más insignificante que parezca, todos merecen la misma importancia, pues ayudará a administrar de manera óptima los recursos económicos y los rendimientos que se obtengan. (García, 2018).

### **Planificación del proceso:**

Rosanas (2016) Es definir las actividades a realizar y ubicarlas dentro del horario laboral disponible, están sujetas a las fases del proceso productivo o comercial a la cual se dedique la unidad productiva; esta planificación es digital, dentro de un sistema en el cual participan los actores involucrados en la empresa, ya que son diferentes procesos y por ende las planificaciones cambian. La finalidad es obtener mayor rentabilidad.

**Procedimiento administrativo:**

Son las diferentes fases que están en el área administrativa en una empresa y sirven para mejorar los ciclos productivos desde que se planifica hasta que se le otorga el debido seguimiento y control. (Hernández y Hernández, 2019)

**Ratios financieros:**

De acuerdo con Herrera, Vega & Vivanco (2016), señalan que los ratios financieros son indicadores que determinan de qué manera se manejan los fondos en las empresas, con el fin de mejorar las situaciones futuras; a través de una adecuada toma de decisiones se puede comparar de un año a otro, y así emitir un juicio de valor, para corregir deficiencias o mejorar las políticas implementadas. (Herrera et al., 2016)

**Recaudación de saldos de cuentas por cobrar:**

Son los cobros que realiza la empresa acreedora a los deudores que se han comprometido con el pago de las cuotas pactadas al momento de contraer deuda, estas recaudaciones son frecuentes hasta disminuir la cartera morosa, y recuperar los cobros vencidos. (Quimí, 2017, p. 8)

**Rendimiento:**

Es el resultado de las operaciones que posee el negocio o empresa, y es el fin único de toda actividad económica, cabe indicar que se hace una distinción de dos tipos: el económico y el financiero. El económico hace referencia a los activos que posee la empresa, mientras que el financiero es el incremento netamente del capital que posee la unidad económica. (Quinde y Alvarado, 2018, p.65)

**Riesgo financiero:**

“Es el evento probabilístico que podría ocurrir en una entidad financiera, a causa del impago de un deudor, y lo que pondría en riesgo las cuentas por cobrar, y en un futuro la estabilidad empresarial, para lo cual se debe efectuar una evaluación

previa del solicitante y futuro deudor, con el fin de reducir dicho riesgo para la institución financiera. (Gómez, 2016, p. 42)

**Toma de decisiones:**

Es un proceso de discernimiento por el cual, una persona debe pasar para llegar a un juicio de valor crítico, luego de buscar alternativas de soluciones a problemas determinados. (Vélez y Pérez, 2014, p. 33).

## 3.2. Bases teóricas

### **Teoría de la autoeficacia emprendedora**

Esta teoría afirma que la eficiencia personal está dada por:

- Logros en la ejecución, se refiere a la experiencias particular de cada individuo, cuando estas experiencias alcanzan el éxito, el nivel de expectativa de dominio aumenta, pero si estas experiencias fracasan, este nivel descenderá también.
- Experiencia vicaria, esta se encuentra relacionada con la experiencia de otros individuos, es decir, notar las labores o trabajos que realizan otros, las que en muchos casos podrían ocasionar miedos aun sin llegar a experimentarlas como experiencias propias, lo que nos indica que debemos aprender a sobrepasar dichos miedos para lograr éxito en nuestras actividades.
- Persuasión verbal, esto se refiere a que el individuo puede manipular sus miedos a través de las palabras, lo que ayuda a cambiar la conducta de la persona, fortaleciendo así su autoeficacia.
- Arousal emocional, es cuando el individuo no cree que sea lo suficientemente competente para realizar ciertas actividades, lo que hace que sus expectativas hacia el éxito reduzcan.

Para Bandura, la motivación es producida por la fijación de metas, la que implica las autoevaluaciones de todas las actividades necesarias para lograrlas. La automotivación constituye entonces, los niveles que se establecen para evaluar el desempeño personal del individuo. Las personas buscan alcanzar sus objetivos, a través de la autoincentivación, tratando de modificar comportamientos negativos que han influido en sus esfuerzos para lograr las metas propuestas. (Carranza, Carranza, & Manosalva, 2021)

Cuando se menciona la expectativa de resultado, se refiere a la valoración personal de la conducta que se debe establecer para lograr un resultado determinado, basado en esto, la expectativa de eficacia se describe como la

certeza de que, con el procedimiento que realiza el individuo, logra de forma exitosa los resultados planteados.

Es por esto, que las convicciones personales, resultan positivamente influyentes para avanzar en diferentes situaciones, las personas suelen sentir miedo a realizar actividades poco frecuentes para ellos, y en muchos casos, evitan desarrollarlas, pero si estas fortalecen sus convicciones personales, lograrán mejorar sus esfuerzos para el logro de objetivos y de esta forma aumentar la percepción de su propia eficacia.

La autoeficacia, entonces, se define como una serie de creencias que tienen las personas, para desarrollar de manera satisfactoria alguna actividad; este término está íntimamente vinculado con el comportamiento, el cual mantiene un impacto favorable en el crecimiento de iniciativas. Varias investigaciones indican que el uso de esta escala, puede ser modificada y de esta forma ser adecuada al contexto emprendedor. (Sánchez, 2020)

Chen, Greene & Crick, proponen un constructo llamado Autoeficacia Emprendedora (AEE), el cual está compuesto de cinco elementos: marketing, innovación, administración, toma de riesgos y control financiero. Este constructo, ha mantenido una gran aceptación.

Drnovsck Wincent & Cardon, emplean tres dimensiones:

- Primera, trata sobre la apariencia individual del emprendimiento, y el contexto en el que este se desarrolle (start-up o negocio en crecimiento), debido a que de esta particularidad se crean las expectativas para con el negocio.
- Segunda, se enfoca en el contenido de las apreciaciones de la AEE, vinculada a actividades y resultados constituidos; a través de las actividades se logra aumentar de forma exitosa acciones particulares; los resultados en cambio, indican que las acciones se coordinan a un resultado definido.

- Tercera, se relaciona al control de las creencias, tanto negativas como positivas; la primera se refiere a la seguridad que se tiene de alcanzar un objetivo; mientras que la segunda, trata sobre la capacidad de dominio que se tiene para controlar las ideas negativas sobre el fracaso.

### **Teoría de la orientación emprendedora individual (OE)**

En los últimos años, el concepto de OE, es utilizado de forma cotidiana en el contexto de iniciativa empresarial, este tiene sus inicios en la teoría de la organización empresarial, la que tuvo como finalidad determinar estrategias empresariales adoptadas por las organizaciones. La OE, considera varias características como:

- Innovación, se refiere a la práctica de ideas novedosas y creativas.
- Proactividad, es la capacidad de anticipación, para actuar frente a necesidades futuras en el mercado, estableciendo así ventaja frente a sus competidores.
- Asunción de riesgos, asociado al compromiso con los recursos en grandes volúmenes, en donde los resultados suelen ser desconocidos, dando pie a la probabilidad de un fracaso.

En la actualidad la OE, resulta de gran importancia, para Lumpkin y Dress, la actuación empresarial está limitada por “las intenciones y acciones de los actores claves”, reconociendo también que las oportunidades empresariales en su mayoría se dan en niveles inferiores debido a la iniciativa empresarial individual.

Generalmente, para medir la dimensión de OE, los diferentes estudios se centran en la imagen del gerente o empresario, es por esto que, un empresario puede incluir valor en su entorno profesional a través de la innovación, la proactividad y sobre todo frente a su tolerancia en entornos inciertos. (Vallejo, 2020)

## Teoría de orientación emprendedora y el género

La teoría posestructuralista, mantiene una visión feminista, esta se sustenta en que el género es producto de la relación entre sociedad y educación, misma que es modificada de acuerdo al lugar y al tiempo. Tanto hombres como mujeres, están sometidos a procedimientos de vinculación, los cuales pretenden la aceptación de los estereotipos asignados en el tiempo. Cuando se menciona al género, los estereotipos femeninos y masculinos detallan además de cómo son estas personas, señalan la manera que estos deberían ser. (Espitia, 2020)

Para la medición del rol en la posición del individuo de acuerdo a su género, Bem, plantea una herramienta (Bem Sex Role Inventory – Bsri), las puntuaciones arrojadas por este instrumento son categorizados en cuatro escalas.

- Los individuos son categorizados como masculinas, cuando sus puntuaciones son: masculinidad=alto y feminidad=bajo.
- Los individuos son categorizados como femeninas, cuando sus puntuaciones son: feminidad=alto y masculinidad=bajo.
- Los individuos son categorizados como andróginas, cuando sus puntuaciones son: masculinidad=alto y feminidad=alto.
- Los individuos son categorizados como diferencias, cuando sus puntuaciones son: masculinidad=baja y feminidad=baja.

Esta teoría ha sido utilizada para explicar las modificaciones entre las personas. Tomando como base esta teoría en el contexto empresarial, resulta notorio el modelo del empresario actual, el cual se encuentra ligado al estereotipo del sexo masculino, lo que involucra características positivas en cuanto a habilidades, optimismo, control, autoeficacia entre otros.

En su análisis, Bem determina características propias tanto para la masculinidad como para la feminidad, entre las que se menciona: la autonomía, independencia, entre otras; estas cualidades, según Bem, demuestran que los atributos de los empresarios se encuentran ligados a la masculinidad.

### 3.3. Hipótesis

El impacto de la pandemia COVID 19, tuvo una incidencia significativa en la cartera de créditos de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil.

**Variables:**

**Variable independiente:**

Pandemia COVID 19

**Variable dependiente:**

Cartera de crédito de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil.

## 4. Materiales y metodología

---

### 4.1. Unidad de análisis

La recolección de información se obtendrá desde dos instituciones principales y de alta confiabilidad como lo son: la superintendencia de banco y seguros, y la superintendencia de economía, popular y solidaria, se analizará el comportamiento de la cartera crediticia en las cooperativas de ahorro y crédito en Guayaquil, la función principal de estas instituciones es la de supervisar los flujos de dinero que son canalizados a través de los clientes de las financieras para su respectiva operatividad.

### 4.2. Población

La población universo se la obtuvo a través de la Corporación de Seguros de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados (COSEDE), 2021; según este documento señala que en Guayas existen 34 Cooperativas información proporcionada por la Superintendencia de Banco y Seguro, y Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

### 3.3. Tamaño de muestra

Al ser un número inferior a cien datos, se toma en consideración la misma población de estudio, es decir, la muestra será de 34 cooperativas de ahorro y crédito que pertenecen a Guayas.

### 3.4. Selección de la muestra

Se la seleccionó de acuerdo al informe de la Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados (COSEDE), 2021.

### 3.5. Métodos a emplear

A continuación, se detallan los métodos que se aplican en esta investigación:

**3.5.1. Método bibliográfico:** Este método se lo emplea en el contexto de la investigación porque se recurrieron a fuentes primarias de artículos científicos, textos, y otros referentes teóricos que sirvieron para poder explicar el manejo del crédito a nivel institucional, y a partir de la pandemia que marcó un punto de inflexión en el sistema financiero nacional, estos textos y demás referentes teóricos están citados bajo las normas APA.

**3.5.2. Método analítico:** A través del análisis del manejo del crédito dentro de las instituciones financieras de economía solidaria o cooperativas que dinamizan la economía local y nacional, se puede evaluar y determinar de mejor manera los factores que incidieron durante la pandemia en la colocación de créditos en los emprendimientos a nivel local y nacional, se expresan tanto en datos absolutos como en relativos para crear valor y poder apegarlos al estudio de manera más académica y profesional en su contexto.

**3.5.3. Método sintético:** La aplicación de este método contribuye a consolidar el análisis de las variables implicadas en el análisis del manejo del crédito en las financieras nacionales durante la pandemia, y que estaban dirigidos a los emprendimientos, la síntesis o resumen que estará en la primera parte de este documento, atrae al lector a darse una idea de la estructura y forma del documento, y su aporte a la sociedad, con el fin de realizar otros análisis o tomar decisiones en función de los resultados obtenidos.

**3.5.4. Método descriptivo:** Este método se aplica con el fin de detallar el problema más cercano a la realidad, se explica categóricamente las variables que intervienen en la colocación de créditos a los emprendimientos, durante la pandemia, y el comportamiento de los mismos, además, a través de este método se puede detallar otros estudios relevantes, que han sido delimitados en tiempo y espacio, de manera que se explique y no se copien textualmente los resultados de

estos estudios, con el fin de compararlos con los resultados obtenidos en esta investigación.

**3.5.5. Método exploratorio:** En la aplicación de este método se indagan diferentes fuentes de investigación, además de realizar la inspección previa del problema en el objeto de estudio, el contexto actual, post pandémico, puede determinar dicha exploración, debido a que los sectores de la economía se encuentran aun queriendo reactivarse, después del golpe de crisis suscitado en la pandemia por COVID 19.

**3.5.6. Método histórico:** Se evaluó el riesgo crediticio de las cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Guayaquil en la pandemia, las cuales, no proporcionaron el seguimiento adecuado al crédito, mediante políticas o estrategias que desembocaron en el desarrollo de esta investigación.

### **3.6. Identificación de las necesidades de información. Fuentes primarias o secundarias.**

Los datos que se obtendrán en esta investigación serán recabados desde la página web de las instituciones que regulan el mercado financiero de economía popular y solidaria, y sirven para el análisis de datos, previa la realización de tablas y figuras debidamente citadas por los autores; cabe indicar que no se realizó mención a ninguna institución financiera como ejemplo, debido al sigilo bancario, y por ética profesional, se limitó a mantener en el anonimato la información proporcionada. Además, el análisis se refiere al sector de cooperativas de ahorro y crédito a nivel nacional y local, y no a un caso en particular.

Varias de estas instituciones analizadas y que colocaron créditos y tuvieron problemas de recuperación de cartera, no han tenido manuales para una correcta gestión de cobros, el departamento de cobranza no está bien definido, y es una necesidad dentro de la investigación que se plantea, crear lineamientos por segmentos, para que no exista una posible morosidad de cartera y perjudique en el corto y mediano plazo a la institución financiera.

Cabe indicar que la información obtenida se la tuvo que procesar, debido a que no estaba clasificada, los autores procedieron a realizar tablas y figuras para crear valores porcentuales y así analizarlas de manera óptima, con el fin de mejorar los problemas planteados y minimizar el riesgo del impacto por la pandemia.

### **3.7. Técnicas de recolección de datos**

La técnica utilizada es la documental, porque los datos obtenidos, son proporcionados por instituciones confiables que poseen páginas web de gran relevancia, donde otorgan a través de Resoluciones y autorizaciones dadas por el Gobierno Nacional, el seguimiento y control a instituciones financieras. Elaboran también documentos o boletines informativos donde explican las causas de movimientos de variables dentro de las instituciones financieras, entre ellas: ingreso, patrimonio, cartera vencida, pasivos, entre otros.

Estos documentos digitales sirvieron para la recolección de datos en esta investigación, y sirvió como punto de partida para exponer los resultados y que sirvan para obtener hallazgos pertinentes.

### **3.8. Herramientas para el análisis e interpretación de la información**

La herramienta que se utilizó para el análisis e interpretación de la información fueron las fichas documentales, ya que los datos proporcionados fueron obtenidos de la página web principalmente, así mismo, otra herramienta utilizada fueron los cuestionarios cerrados con escala de Likert para las encuestas, y cuestionarios abiertos, con preguntas explicativas para las entrevistas a los expertos.

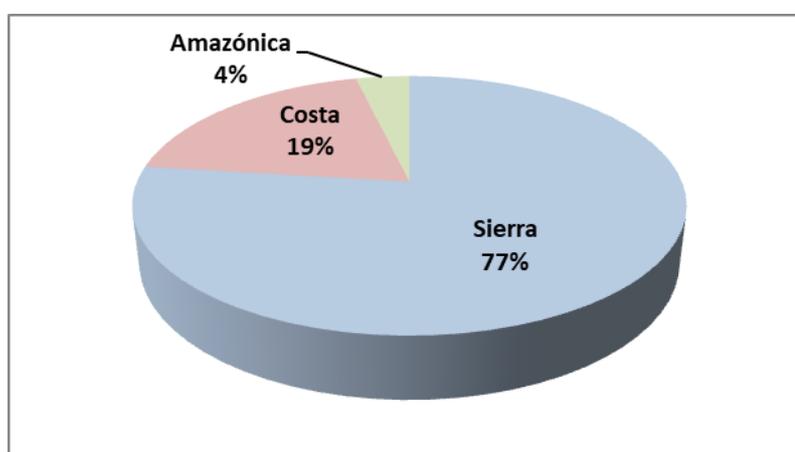
## 5. Resultados y discusión

### 5.1. Análisis de resultados

A continuación, se presentan los resultados de la investigación, empezando por la distribución de las cooperativas en el Ecuador.

**Figura 1.**

#### **Distribución de las cooperativas por Regiones en Ecuador 2020**

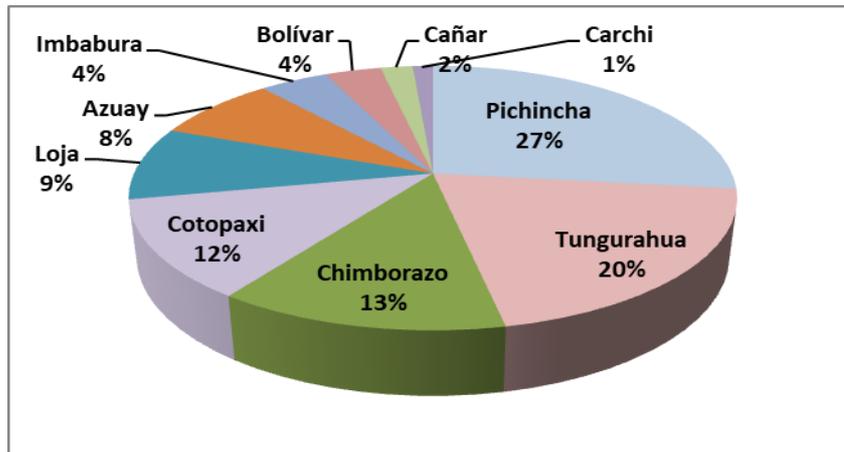


Nota: Datos tomados de la Revista Externa N°20, junio 2021

En la figura anterior se puede analizar la distribución de las cooperativas por Regiones en Ecuador en el año 2020, predominando la Región Sierra con el 77%, seguido de la costa con 19% y finalmente la amazonia con el 4%, existe una concentración de cooperativas en la Región Sierra porque en Pichincha, específicamente en la ciudad de Quito se encuentran las sedes financieras de dichas entidades financieras, además geográficamente es la capital del Ecuador, donde existe un mayor dinamismo económico-financiero y de intercambio comercial, por lo que los flujos de liquidez se encuentran en dicha Región.

**Figura 2.**

**Distribución de cooperativas en la Región Sierra de Ecuador 2020**

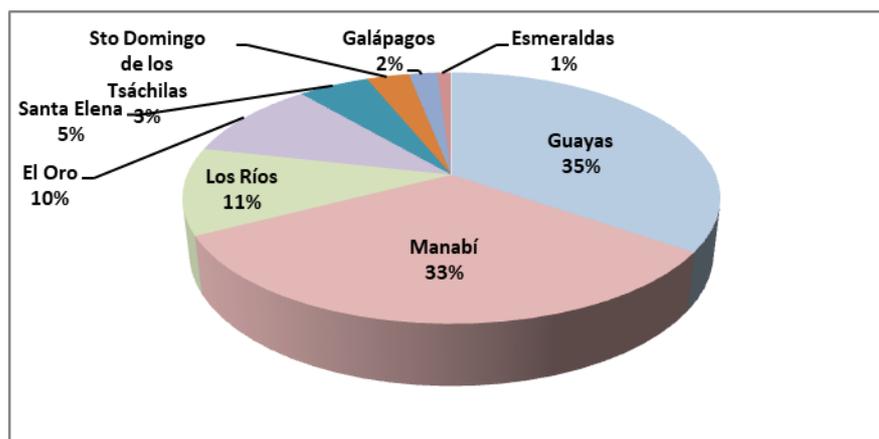


Nota: Datos tomados de la Revista Externa N°20, junio 2021

En la Región Sierra la provincia que predomina en el sector de cooperativas y mutualistas es Pichincha con un 27% porque Quito es la capital del Ecuador y es más dinámica financiera y comercialmente, seguida de Tungurahua, donde la producción de textiles y de calzado concentra gran parte de actividad económica, seguido del 13% Chimborazo, 12% Cotopaxi, y en menor peso porcentual las demás provincias, que al ser numerosas representan el 77% del total nacional.

**Figura 3.**

**Distribución de cooperativas en la Región Costa de Ecuador 2020**



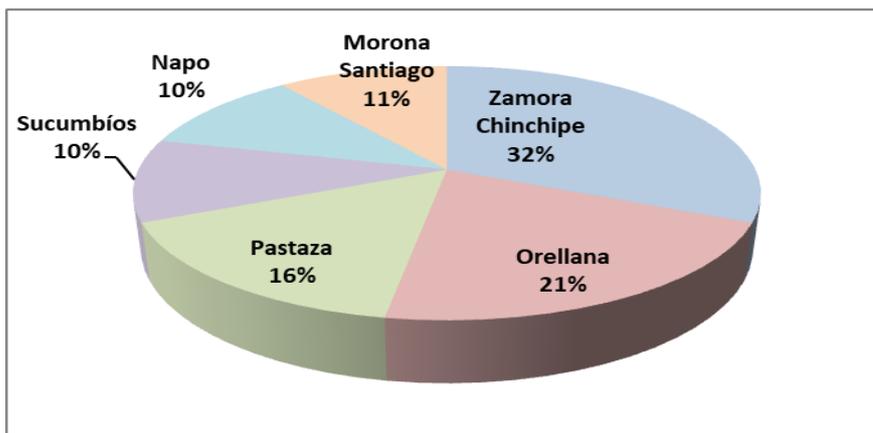
Nota: Datos tomados de la Revista Externa N°20, junio 2021

En la Región Costa, la provincia que predomina es la de Guayas con el 35% de cooperativas y mutualistas, seguido de Manabí con el 33%, Los Ríos con el 11%, El

Oro 10% y en menor porcentaje las demás provincias, que totalizan el 19% del total nacional. Guayas concentra la mayor cantidad de cooperativas y mutualistas porque Guayaquil es eminentemente comercial y turístico, por lo que los flujos de capital son dinámicos en dicha ciudad.

**Figura 4.**

**Distribución de cooperativas en la Amazonía de Ecuador 2020**

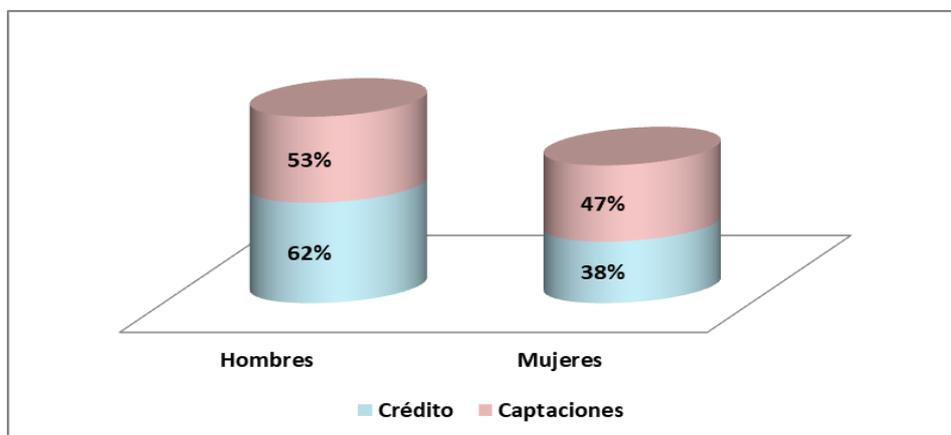


Nota: Datos tomados de la Revista Externa N°20, junio 2021

En cuanto a la Región Amazónica, la provincia de Zamora Chinchipe tiene una participación del 32%, seguido de Orellana en un 21%, Pastaza el 16%, Morona Santiago el 11% y Sucumbíos y Napo el 10% respectivamente.

**Figura 5**

**Cartera de crédito y captaciones (Millones de dólares). Cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Guayaquil.**



Nota: Datos tomados de la Revista Externa N°20, junio 2021

Las cifras de la figura anterior demuestran claramente la importante participación de las cooperativas de ahorro y crédito en la inclusión financiera y económica en la ciudad de Guayaquil, estas establecen que un 38% de la población adulta en Guayaquil, con corte a diciembre 2020, tiene acceso al menos a una cuenta de ahorros en la entidades de economía popular y solidaria (EPS), y solo un 9% tiene al menos un crédito vigente, esto demuestra que existen grandes oportunidades y desafíos para profundizar la inclusión financiera en la localidad, que reflejan la necesidad de establecer roles, metas y objetivos de diferentes actores que promuevan y apoyen a la profundización financiera.

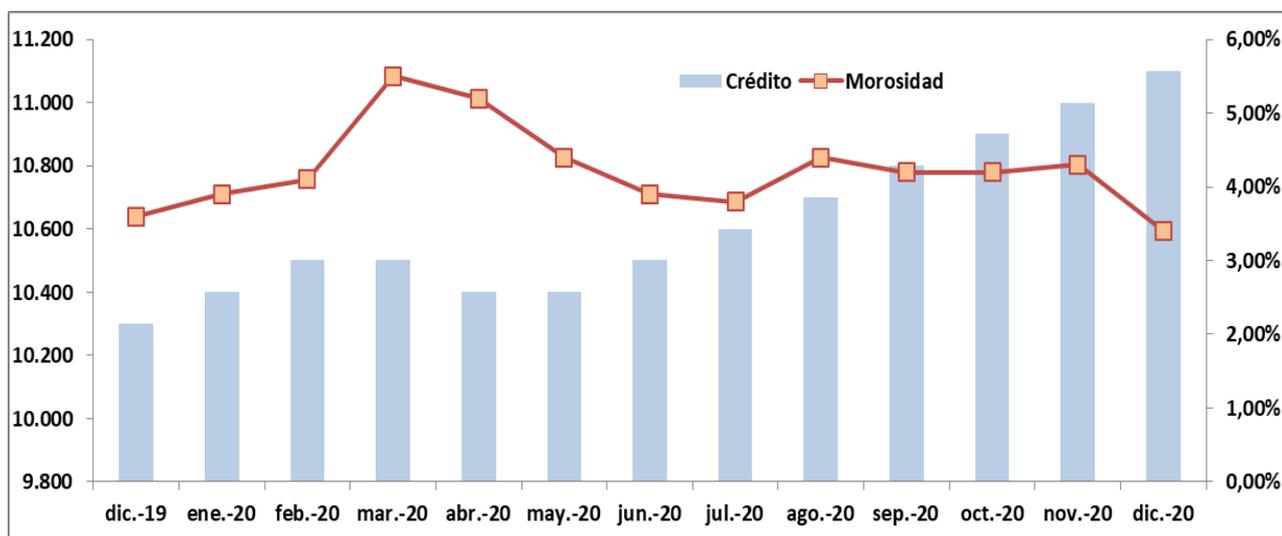
Es importante señalar que la pandemia del COVID 19, además del impacto en los sectores de la economía, tuvo también alcance en indicadores sociales como el empleo y la educación en la ciudad de Guayaquil, los cuales retrocedieron varios años, agudizando la pobreza y acarreando desigualdad.

Hay que destacar que a finales del año 2020 se empezaron a notar ligeras recuperaciones en las actividades económicas, debido a la inyección de liquidez a las actividades productivas, en comparación con inicios del año, aunque existían aún restricción de movilidad en el medio, por lo que las ventas no estaban del todo dinámicas.

Sin embargo, si se compara las colocaciones de crédito frente a la morosidad de cartera se puede analizar que en el último semestre del año 2020 las colocaciones de crédito del SEPS mejoraron en la ciudad de Guayaquil, cerrando en 11.100 millones de dólares, frente a una baja morosidad del 3,4%, esto se debe a los planes de refinanciamiento que en el segundo semestre del año 2020 se comenzaron a potencializar en la urbe. El siguiente gráfico muestra la fluctuación crediticia frente a la morosidad de cartera de las cooperativas de ahorro y crédito en el año 2020 en la ciudad de Guayaquil.

**Figura 6.**

**Cartera de crédito y morosidad de cartera de las Cooperativas de ahorro y crédito año 2020 (pos pandemia) en la ciudad de Guayaquil.**



Nota: Datos tomados de la Revista Externa N°20, junio 2021

Las colocaciones de créditos a lo largo del año 2020 se mantuvieron constantes en las cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Guayaquil, especialmente en el primer semestre, manteniendo una colocación promedio de \$10.450 millones de dólares, mientras que la morosidad promedio en el primer semestre fue de 3,77%, sin embargo si se compara su incremento, se puede afirmar que se mantuvo constante porque en enero se registró una morosidad de 3,90% y en junio de ese mismo año continuó siendo 3,90%.

Para el segundo semestre las colocaciones de crédito en las cooperativas de la ciudad de Guayaquil, pasaron de \$10.600 a \$11.100 millones de dólares, obedeciendo a un incremento de 4,72% de julio a diciembre del año 2020, esto se debe a las políticas adoptadas por el gobierno, enfocándose en el crédito como una herramienta que permite a las personas poder tener una oportunidad para mejorar sus condiciones de vida, sobretodo en ciudades de mayor dinamismo económico y financiero como lo es Guayaquil. Así mismo la morosidad de cartera disminuyó en 0,40% de julio a diciembre del año 2020, se definieron estrategias de mediano y largo plazo para el desarrollo del sector de EPS, potenciando acciones

orientadas a promover el desarrollo local, reduciendo la pobreza y el desempleo, fortaleciendo la equidad de género y mejorando la representatividad.

Es evidente que la recuperación y el restablecimiento de la economía requerirán de políticas que permitan apoyar a microempresarios, las pequeñas y medianas empresas y a la población en general, que asegure su bienestar, pero al mismo tiempo, se garantice el empleo de la mayor parte de la población. Esto implica poner énfasis en la atención en los grupos poblacionales tradicionalmente excluidos, buscando la recuperación de los segmentos más vulnerables como punto de partida, que particularmente en la ciudad de Guayaquil se encuentra su mayoría.

Las cooperativas de ahorro y crédito, en respuesta a la pandemia, más allá de fortalecer sus operaciones y gestionar adecuadamente sus riesgos, deben trabajar en la innovación para proveer de forma sostenida y con calidad, productos, servicios y canales que se adapten a la situación actual; pero sobre todo, a las diferentes realidades de los socios y clientes, pues la coyuntura actual, en la que se obligó a la mayoría de la población a permanecer en sus hogares con el fin de evitar y prevenir el contagio y la expansión del virus, ha evidenciado la necesidad creciente de reducir y desalentar el uso del dinero en efectivo.

El área de cartera debe estar dotada de las siguientes áreas funcionales: atención al cliente, cobranza telefónica y escrita, localización de clientes, controles estadísticos, manejo de documentos por cobrar, cobranza prejudicial, cobranza judicial y su control. Además, se podría mencionar que mantener una estructura de cobranza es fundamental para el sistema Cooperativista de la ciudad de Guayaquil, puesto que ayuda de manera óptima a poder cumplir con las obligaciones de cobranza de crédito y a su vez evitando riesgos crediticios por el impago de sus obligaciones tasadas ante una entidad financiera.

Entre las funciones del departamento de cartera se encuentran: revisar y controlar los pagos, gestionar el recaudo oportuno de créditos, controlar, verificar la cartera y velar o supervisar los flujos entrantes, elaborar informes frecuentes, prestar

servicio al cliente en el manejo del crédito, trasladar oportunamente las obligaciones en mora para su cobro judicial y controlar estadísticamente la cartera.

En ese sentido, es imperativo que se potencien los canales y medios de pagos electrónicos que faciliten el acceso de las personas a los diferentes productos y servicios financieros.

En ese contexto, el destino del tipo de crédito durante la etapa post pandemia estuvo concentrada en el servicio financiero no productivo, es decir, para consumo, en la cual los usuarios optan por este servicio a causa de las tasas de interés bajas, de forma anual, con esto pueden recurrir a estos préstamos en vez de optar por los créditos informales.

A continuación, se pueden analizar el volumen del crédito de las Cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Guayaquil en los años 2020-2022.

**Tabla 1.**

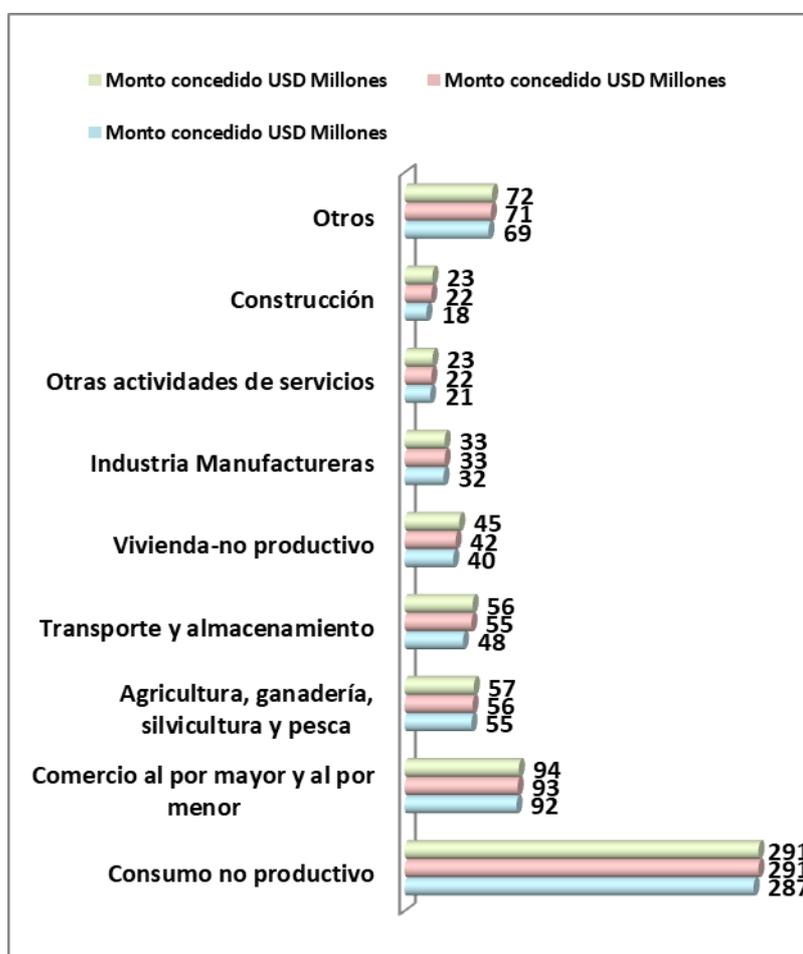
**Colocación de crédito por actividad económica en la ciudad de Guayaquil. Millones de USD. Años: 2020-2022.**

Actividad económica	AÑO: 2020		AÑO: 2021		AÑO: 2022	
	Monto concedido USD Millones	Participación	Monto concedido USD Millones	Participación	Monto concedido USD Millones	Participación
Consumo no productivo	287	43%	291	42%	291	42%
Comercio al por mayor y al por menor	92	14%	93	14%	94	14%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	55	8%	56	8%	57	8%
Transporte y almacenamiento	48	7%	55	8%	56	8%
Vivienda-no productivo	40	6%	42	6%	45	6%
Industria Manufacturera	32	5%	33	5%	33	5%
Otras actividades de servicios	21	3%	22	3%	23	3%
Construcción	18	3%	22	3%	23	3%
Otros	69	11%	71	10%	72	10%
<b>TOTAL</b>	<b>662</b>	<b>100%</b>	<b>685</b>	<b>100%</b>	<b>694</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos tomados de la Revista Externa N°20, 2022

**Figura 7**

**Colocación de crédito por actividad económica en la ciudad de Guayaquil.  
Millones de USD. Años: 2020-2022**



Nota: Datos tomados de la Revista Externa N°20, 2022

El crédito que predomina en las cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Guayaquil a lo largo del período 2020-2022 es el no productivo, concentrado en el consumo de las familias, con una participación promedio del 42,33% (2020-2022); seguido del comercio al por mayor y menor con una participación promedio del 14% (2020-2022), son los créditos enfocados a emprendimientos, es decir que entre consumo y emprendimiento tienen una participación promedio del 56,33% de participación total crediticia.

La colocación de créditos anterior por actividad económica, se puede corroborar con el tipo de crédito colocado por las cooperativas de ahorro y crédito, donde

predomina el consumo y el micro crédito, enfocado al emprendimiento, tal como lo muestra la tabla y gráfico anterior:

**Tabla 2.**

**Colocación de crédito por tipo de crédito en la ciudad de Guayaquil. Años: 2020-2022**

<b>Tipo de crédito</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Consumo	49%	50%	48%
Microcrédito	41%	40%	41%
Vivienda	7%	8%	8%
Comercial	3%	2%	3%

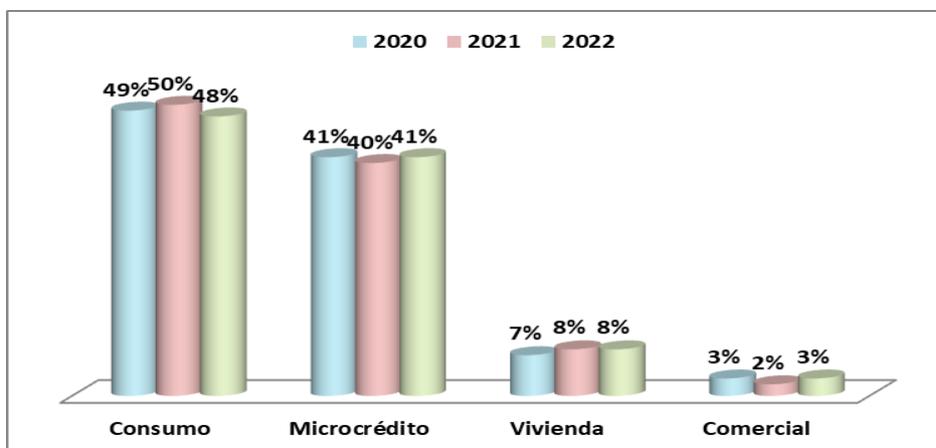
Nota: Datos tomados de la Revista Externa N°20, 2022

Se puede observar que el crédito para consumo es el más demandado en la ciudad de Guayaquil y su impacto después de la pandemia fue significativo, ya que tuvo una participación del 49% en el total de créditos colocados, seguido del microcrédito o para emprendimiento en un promedio del 41% de participación en el período 2020-2022, esto se debe a que las cooperativas de ahorro y crédito en Guayaquil están direccionadas a créditos para mejorar negocios y continuar produciendo, más no para vivienda y de ámbito comercial.

Los clientes prefieren acudir a estas financieras para créditos de consumo, porque las tasas de interés son bajas, y los requisitos mínimos, con esto cubren necesidades básicas especialmente en tiempos de pandemia, donde las necesidades se incrementan, se puede observar esta fluctuación también a través del siguiente gráfico:

**Figura 8**

**Colocación de crédito por tipo de crédito en Guayaquil. Años: 2020-2022**



Nota: Datos tomados de la Revista Externa N°20, 2022

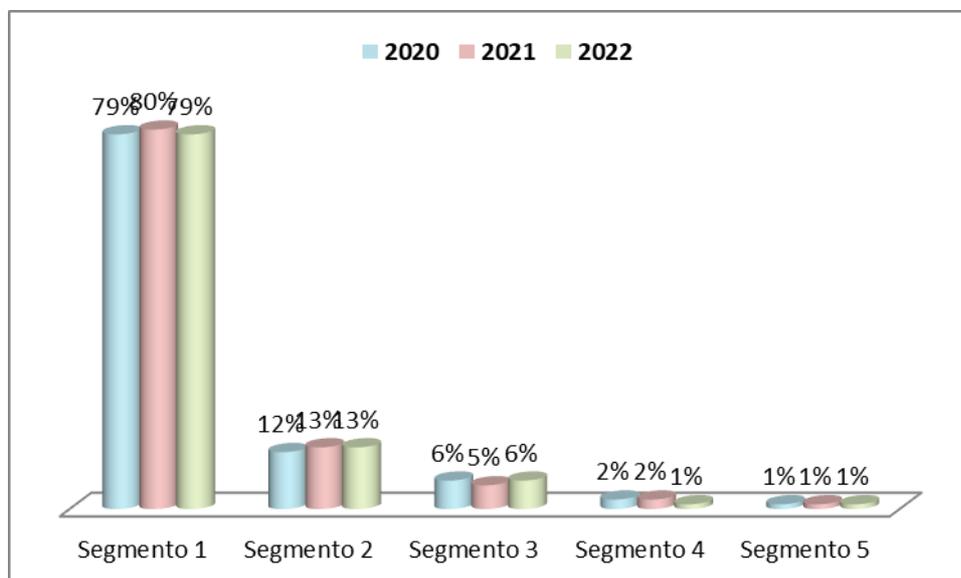
En ese sentido, es necesario analizar la distribución de crédito por segmento de cooperativa en Guayaquil, a continuación se presenta la siguiente tabla y gráfico por segmento del sector de economía popular y solidaria en la ciudad de Guayaquil, años: 2020-2022.

**Tabla 3.**

**Distribución del crédito por segmento en Guayaquil. Años: 2020-2021**

Rubros	2020	2021	2022
Segmento 1	79%	80%	79%
Segmento 2	12%	13%	13%
Segmento 3	6%	5%	6%
Segmento 4	2%	2%	1%
Segmento 5	1%	1%	1%

Nota: Datos tomados de la Revista Externa N°20, 2022

**Figura 9.****Distribución del crédito por segmento en Guayaquil. Años: 2020-2021**

Nota: Datos tomados de la Revista Externa N°20, 2022

El segmento 1 es el de mayor participación debido a la solvencia en capital y activos fijos, los cuales sobrepasan los 80 millones de USD de acuerdo a la clasificación de la Superintendencia de Bancos y Seguros, por lo que la credibilidad de los clientes para este tipo de cooperativas es alta. Los usuarios confían en estas instituciones financieras y colocan sus ahorros en este tipo de instituciones, además solicitan crédito, porque las políticas de seguridad financiera son eficientes, y mantienen tasas de interés promedios en el mercado.

## 6. Conclusiones

---

Es fundamental considerar que no solo el crédito es lo que permite a las personas poder tener una oportunidad para mejorar sus condiciones de vida, lo es también el ahorro, la inversión, la educación financiera, la protección al usuario; y por supuesto un marco regulatorio que favorezca y promueva la inclusión financiera sin restricciones.

La crisis suscitada por la pandemia evidenció varias debilidades en las cooperativas de ahorro y crédito, y una de ellas es la falta de planes de acción o contingencia ante la morosidad de cartera, ausencia de políticas que contribuyan a acuerdos entre deudores para viabilizar la gestión de cobros.

Es evidente que la recuperación y el restablecimiento de la economía requerirán de políticas que permitan apoyar a microempresarios, adicional a eso se deben también enfocar a los grupos vulnerables que no son sujetos a créditos porque no cuentan con la documentación debida, por falta de conocimientos o asesoría, la implementación de campañas focalizadas a estos grupos de emprendedores debería realizarse de manera personalizada y así, darles oportunidad de desarrollo y progreso.

En la actualidad se han ido regularizando varios sectores en la economía de manera paulatina, en ese sentido, la actividad productiva ha vuelto a la normalidad, el mercado de bienes y servicios se está reactivando y se vuelven a colocar créditos productivos y de consumo, sin embargo, los emprendimientos aún no son sostenibles en el tiempo, sin embargo, son unidades productivas o comerciales que en un momento determinado generan empleo y dinamizan el mercado.

## 7. Recomendaciones

Se propone crear un marco regulatorio jurídico y legal que fortalezca el sistema financiero popular y a través de la ayuda gubernamental puedan financiar proyectos o emprendimientos populares en tiempos de crisis post pandemia, o pos catástrofes naturales, de esta manera se protegerá a las entidades financieras y se beneficiará a los solicitantes o clientes emprendedores que requieren continuar con su ciclo productivo.

Se recomienda que deba existir dentro de las Cooperativas de ahorro y crédito un plan de contingencias para eventos externos catastróficos, como fue el caso de la pandemia, que aún en la ciudad de Guayaquil, no está exenta o protegida de enfermedades, contagios, inundaciones entre otras. Para cualquier tipo de eventualidad debe existir este plan para evitar que se perjudiquen por el exceso de morosidad en la cartera de crédito y a su vez puedan inyectar flujos a las diversas actividades económicas.

Las Cooperativas de ahorro y crédito deben realizar políticas que permitan apoyar a microempresarios, a través de nuevos servicios que flexibilicen tasas de interés y plazos para créditos, además de considerar a solicitantes vulnerables o que no aplican al crédito por estar sujetos a negocios que no gravan IVA (como la medicina, o ventas de productos sin procesar), y no pueden solventar sus ingresos o declaraciones como rentas, lo que no les permite demostrar ante las financieras que tienen capacidad de pago, y así solicitar créditos que incrementen su operatividad.

Apoyar constantemente a los trabajadores de las pymes en la ciudad de Guayaquil, que es de gran movimiento comercial y turístico, a través de charlas, capacitaciones sobre gestión financiera, administración de fondos y aplicación de recursos a través de inversiones en maquinarias, mano de obra, capacidad instalada, inventarios, atención al cliente, entre otros. Que las financieras populares sean mentores de estas nuevas ideas.

## Referencias

---

- Anchundia, G. (2017). *Propuesta de asesoría en gestión de emprendimientos en el Canton Durán*. Guayaquil:  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22481/1/TESIS-CPA-Asesoría-de-gestión-de-emprendimiento-del-canton-duran%201111.pdf>.
- Arciniegas, O., & Pantoja, M. (2020). *Análisis de la situación crediticia en las Cooperativas de ahorro y crédito de Imbabura (Ecuador)*.  
<https://www.revistaespacios.com/a20v41n27/a20v41n27p04.pdf>.
- Barragán, M. (2017). *Innovación y emprendimiento, y su relación con el desarrollo local del pueblo de Salinas de Guarabá*. Provincia de Bolívar Ecuador:  
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07642017000600009](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642017000600009).
- Carranza, W., Carranza, E., & Manosalva, L. (2021). *Evaluación de la autoeficacia de emprendimiento y las capacidades de innovación en emprendedores del servicio turístico*.  
<https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1743/1907>.
- Carrillo, Á. (2019). *Cultura organizacional y desempeño financiero en las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas*. La Plata, Buenos Aires, Argentina:  
[http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/75026/Documento\\_completo.pdf-PDFA1b.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/75026/Documento_completo.pdf-PDFA1b.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Catucuago, M. (2020). *Análisis financiero de las Cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 del Ecuador por medio de la metodología CAMELS en los períodos 2016-2018*. Quito-Ecuador:  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/21758/1/T-UCE-0005-CEC-338.pdf>.
- Chávez, D. (2017). *Modelos de negocio de empresas STARTUP de emprendimiento innovador disruptivo*. México:  
<http://148.204.210.201/tesis/1512679993296TESISDAVIDCHA.pdf>.
- Contreras, N. (2018). *Estrategia de formación para el desarrollo y fortalecimiento de emprendimientos rurales que aportan a la construcción de paz desde un enfoque socio-crítico en el parque científico de innovación social de la Universidad Minuto de Dios para Cundinamarca*. Bogotá:  
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/11665/Tesis%20y%20RAE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Elizundia, M. (2015). *Desempeño de nuevos negocios: perspectiva de género Volumen 60 N°2 México*. DF México:

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-10422015000200468](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422015000200468).

- Espitia, A. (2020). *Los estereotipos de género y su influencia en la intención de emprender de las estudiantes universitarias de Bogotá D.C.* Bogotá-Colombia: [https://repositorio.unbosque.edu.co/bitstream/handle/20.500.12495/5993/Lorra\\_Espitia\\_Estefanny\\_Andrea\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unbosque.edu.co/bitstream/handle/20.500.12495/5993/Lorra_Espitia_Estefanny_Andrea_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Freire. (2017). *Formación para el emprendimiento en la enseñanza de economía y escuelas de negocios.* Universidad complutense de Madrid España: <https://eprints.ucm.es/40779/1/T38236.pdf>.
- García, I. (2018). *¿Qué es la organización empresarial?* <https://www.emprendepyme.net/que-es-la-organizacion-empresarial.html>.
- Kunt, A., Pedraza, Á., & Ruiz, C. (2021). *Desempeño del sector bancario durante la crisis del COVID 19.* <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34548747/>.
- Laeven, L., & Valencia, F. (2020). *Base de datos de crisis bancarias sistémicas II.* [https://ideas.repec.org/a/pal/imfecr/v68y2020i2d10.1057\\_s41308-020-00107-3.html](https://ideas.repec.org/a/pal/imfecr/v68y2020i2d10.1057_s41308-020-00107-3.html).
- Marulanda, F. (2016). *Entorno y motivaciones para emprender.* Bogotá: <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n81/n81a01.pdf>.
- Mitma, R. (2018). *Espíritu emprendedor y la creación de micro y pequeñas empresas en las estudiantes de la carrera profesional de Educación Inicial Intercultural Instituto de Educación Superior Pedagógico.* Huancavelica Perú: <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1589/MAESTRIA%20MITMA%20PEREZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Nurul, R., Suparmin, S., Yusuf, M., Ismal, R., & Sitompul, S. (2020). *Determinant of Sharia Bank Financial Performance during the COVID 19 Pandemic.* <https://pdfs.semanticscholar.org/f022/fdbbbd29795e57846eae6d1545a92a2052b4.pdf>.
- Olmedo, E. (2019). *Efectividad de los créditos de BANECUADOR para el desarrollo de microempresarios agrícolas del Cantón Otavalo.* Ibarra: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/9120/2/PG%20725%20TESIS.pdf>.
- Padilla, D. (2016). *El emprendimiento en adultos mayores y su entrenamiento como oportunidad para favorecer el envejecimiento activo N2.* [https://www.researchgate.net/publication/322748750\\_El\\_emprendimiento\\_en\\_adultos\\_mayores\\_y\\_su\\_entrenamiento\\_como\\_oportunidad\\_para\\_favorecer\\_el\\_envejecimiento\\_activo](https://www.researchgate.net/publication/322748750_El_emprendimiento_en_adultos_mayores_y_su_entrenamiento_como_oportunidad_para_favorecer_el_envejecimiento_activo).

- Pérez, E. (2018). *Análisis de la incidencia de los Créditos sobre las nuevas MIPYMES en la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil:  
<http://192.188.52.94:8080/bitstream/3317/10788/1/T-UCSG-POS-MFEE-122.pdf>.
- Pérez, J. (2017). *Emprendimiento social: una aproximación teórica-práctica Vol. 3*.  
<file:///C:/Users/AYD/Downloads/Dialnet-EmprendimientoSocial-6093281.pdf>.
- Pinazo. (2016). *Emprendimiento en El Salvador: La inseguridad ciudadana como barrera*. Universidad Politécnica de Valencia. Valencia España:  
<https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/64083/-PINAZO%20-%20Emprendimiento%20en%20El%20Salvador%3A%20La%20Inseguridad%20Ciudadana%20como%20barrera.pdf?sequence=1>.
- Ruales, E. (2018). *Plataforma digital de emprendimiento para jóvenes ecuatorianos*. Guayaquil:  
<http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/bitstream/ucasagrande/1578/1/Tesis1811PARp.pdf>.
- Sánchez, R. (2020). *La autoeficiencia emprendedora, los valores motivacionales y el rendimiento académico de estudiantes universitarios en la asignatura de emprendedores UNTELS 2016*. Lima-Perú:  
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/15200/Sanchez\\_pr.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/15200/Sanchez_pr.pdf?sequence=5&isAllowed=y).
- Santana, P. (2021). *Incidencia financiera de la pandemia COVID 19 en la gestión de mercaderías de la empresa "TAY FU S.A." al 31 de Diciembre del 2020*. Quito-Ecuador:  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20520/1/MSQ176.pdf>.
- Tandazo, M. (2018). *Análisis desde la comunicación estratégica a emprendimientos nuevos del sector de tecnologías de información y comunicación*. Quito:  
<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6188/1/T2617-MCE-Tandazo-Analisis.pdf>.
- Tenorio, M., Veintimilla, D., & Reyes, M. (2021). *La crisis económica del COVID 19 en el Ecuador: Implicaciones y proyecciones para la salud mental y la seguridad*. Ecuador:  
<https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/dide/article/view/1008/935>.
- Ticona, P. (2017). *La calidad de la cartera de créditos y su incidencia en la solvencia financiera de las cooperativas de ahorro y crédito de la región Puno*.  
<http://revistas.unap.edu.pe/seconomico/index.php/SECONOMICO/article/view/148>.
- Vallejo, J. (2020). *Orientación emprendedora: Un estudio psicométrico y predictivo en Colombia y España*.

<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/671353/TESI%20Javier%20Mauricio%20Vallejo%20Vel%C3%A9z.pdf?sequence=1>.

Velorio, M. (2016). *El crédito financiero y su incidencia en el desarrollo de la gestión financiera de las MYPES del Distrito De Los Olivos-Lima 2014*. Lima-Perú:  
[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/2464/velorio\\_rma.pdf;jsessionid=7E1CC6A8C1E156156ED117CF985C0018?sequence=1](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/2464/velorio_rma.pdf;jsessionid=7E1CC6A8C1E156156ED117CF985C0018?sequence=1).

Velorio, M. (2017). *El crédito financiero y su incidencia en el desarrollo de la gestión financiera de las MYPES del Distrito De Los Olivos-Lima 2014*. Lima-Perú:  
[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/2464/velorio\\_rma.pdf;jsessionid=7E1CC6A8C1E156156ED117CF985C0018?sequence=1](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/2464/velorio_rma.pdf;jsessionid=7E1CC6A8C1E156156ED117CF985C0018?sequence=1).

Villacres. (2017). *Gestión de emprendimiento y su impacto en la competitividad de las Mipymes manufactureras de la provincia de Bolívar en el Ecuador*. Universidad Mayor de San Marcos:  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/6766/Villacres\\_br.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/6766/Villacres_br.pdf?sequence=1&isAllowed=y).